
SCHERPENZEEL

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Scherpenzeel.

Nr. 26139
30 maart
2015

Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1.1 reikwijdte

1. Deze regeling dient ter aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht betreffende klachtbehandeling.

Artikel 1.2 klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, mondeling of schriftelijk dan wel via elektronische weg een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 1.3 taak klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator.
2. Deze heeft in elk geval tot taak:
   - het registreren van klachten;
   - het in behandeling geven van klachten aan de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.1;
   - het bewaken van de tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten
   - het zonodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
   - het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren over in verband daarmee te treffen maatregelen;
   - het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
   - het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman;
   - het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

HOOFDSTUK 2 INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.1 klachtbehandelaar

1. Een klacht over een afdelingsmedewerker wordt behandeld door diens afdelingshoofd
2. Een klacht over een afdelingshoofd wordt behandeld door de gemeentesecretaris
3. Een klacht over de gemeentesecretaris of een wethouder wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester
5. Een klacht over een onafhankelijke commissie die het college of de burgemeester adviseert, wordt behandeld door de burgemeester.
6. In voorkomende gevallen kan een klacht worden behandeld door het college.

Klachtbehandelaar is degene die een klacht overeenkomstig het bepaalde in de vorige leden in behandeling neemt.

Artikel 2.2 klachtbehandeling door een ander dan de klachtbehandelaar

1. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar eenvoudig van aard is, kan hij de behandeling ervan overdragen aan een ander, mits deze persoon niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
2. Indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar het oordeel van de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar de meest geschikte persoon is om naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen, kan die persoon de klacht behandelen.
3. Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan de klachtbehandelaar, draagt deze ander, wanneer hij of de klachtbehandelaar dat nodig acht dan wel wanneer de klager daarom verzoekt, de behandeling alsnog over aan de klachtbehandelaar. De klachtbehandeling wordt in elk geval overgedragen aan de klachtbehandelaar zodra blijkt dat niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen.

Artikel 2.3 werkwijze

1. Een klaagschrift wordt in het postsysteem op naam van de klachtencoördinator geregistreerd.
2. De klachtencoördinator stuurt het klaagschrift zo spoedig mogelijk na ontvangst daarvan aan de klachtbehandelaar, opdat deze de behandeling van de klacht ter hand kan nemen.

3. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van het klaagschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft
4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
5. De behandeling van een klacht wordt, ook als daaraan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen, afgesloten met een afdoeningsbrief.
6. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat een afschrift van de afdoeningsbrief aan de klachtencoördinator wordt gestuurd.

Artikel 2.4 telefonisch contact

De klachtencoördinator neemt binnen één week nadat hij het klaagschrift heeft ontvangen telefonisch contact op met de klager teneinde deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, alsmede om te trachten naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.

Artikel 2.5 hoor en wederhoor

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden afzonderlijk van elkaar dan wel in elkaars aanwezigheid gehoord..
4. Van het horen wordt een verslag opgenomen in de afdoeningsbrief dan wel een afzonderlijk verslag gemaakt.
5. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunt te reageren.

Artikel 2.6 afdoeningsbrief

1. De afdoeningsbrief bevat ten minste:
   a) de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
   b) zo mogelijk een oordeel over de gegrondheid van de klacht
   c) de eventueel naar aanleiding van de klacht genomen actie;
   d) de clausule waarin de klager wordt gewezen op de mogelijkheid zich in tweede instantie, binnen een jaar na verzending van de afdoeningsbrief, te wenden tot de Nationale Ombudsman

2. De in lid 1 genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
3. De afdoeningsbrief wordt ondertekend door de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.1 van deze regeling.
4. Een afschrift van de afdoeningsbrief wordt aan de klachtencoördinator gestuurd.

Artikel 2.7 bewaking van de afhandelingstermijn

1. Een klacht dient binnen zes weken (conform artikel 9:11 Awb) na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.
2. De afhandeling kan in bijzondere gevallen voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klachtencoördinator doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Ingeval een klachtbehandelaar een klacht niet op tijd heeft afgehandeld of, naar het oordeel van de klachtencoördinator, niet naar behoren behandelt, benadert de klachtencoördinator degene die ingevolge artikel 2.1 een klacht over de klachtbehandelaar zou moeten behandelen teneinde te bewerkstelligen dat de klacht alsnog op adequate wijze wordt afgehandeld.
4. Ingeval ondanks toepassing van het bepaalde in lid 3 de klacht niet op adequate wijze wordt afgehandeld, informeert de klachtencoördinator de burgemeester hierover, opdat deze persoonlijk kan toezien op de klachtafhandeling.

Artikel 2.8 rapportage

De klachtencoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het college, de burgemeester en de gemeenteraad een rapportage uit ,inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en voorziet deze zonodig van beleidsmatige aanbevelingen.

HOOFDSTUK 3 KLACHTBEHANDELING DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 3.1 informatie aan de Ombudsman

1. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:

a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
b. het adviseren van de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 3.2 rapport voorleggen aan college

1. De klachtencoördinator legt een door de Nationale Ombudsman uitgebracht rapport zo spoedig mogelijk ter kennisneming voor aan het college, desgewenst voorzien van commentaar.
2. In het desbetreffende collegevoorstel wordt, ingeval de Ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, het college voorgesteld een besluit ten aanzien van die aanbeveling(en) te nemen.

Artikel 3.3 informatie over reactie college

1. Het college informeert klager/verzoeker schriftelijk over zijn reactie op het rapport van de Ombudsman.
2. Het college informeert de Ombudsman schriftelijk over zijn reactie op het rapport en, voor zover de Ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, over de wijze waarop aan de aanbevelingen van de Ombudsman gevolg wordt gegeven. Met de desbetreffende brief wordt een afschrift van de in lid 1 bedoelde brief meegezonden.
3. Een afschrift van beide in dit artikel bedoelde brieven wordt aan de klachtencoördinator gestuurd.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangeduid als ‘Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015’.
2. De regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking ervan.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van 5 maart 2015.

B.S. van Ginkel-Schuur
griffier
B. Visser
voorzitter

TOELICHTING BIJ DE KLACHTENVERORDENING GEMEENTE SCHERPENZEEL

Algemene toelichting

Deze klachtenverordening is een intern bedoelde regeling aan de hand waarvan binnen de gemeente Scherpenzeel klachten behandeld dienen te worden. De regeling vormt gedeeltelijk een aanvulling op de regeling voor klachtbehandeling in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Om te voorkomen dat de meest relevante wettelijke vereisten voor de klachtbehandeling over het hoofd worden gezien, zijn in de regeling echter ook enkele bepalingen uit de Awb overgenomen.
Per 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden. Op grond hiervan zijn de Awb en de Gemeentewet gewijzigd. Sindsdien gelden er dus, behalve voor de interne klachtbehandeling (bij het bestuursorgaan zelf) ook wettelijke vereisten voor de klachtbehandeling in tweede instantie. In aansluiting daarop is hoofdstuk 3 in deze klachtenverordening opgenomen.
De regeling heeft ook betrekking op per e-mail ingediende klachten, omdat steeds meer klachten in plaats van per brief per e-mail worden ingediend. Hier tegenover staat dat het in deze regeling makkelijker wordt gemaakt om klachten niet op het niveau van de formele klachtbehandelaar (meestal het afdelingshoofd) te behandelen, maar door bijvoorbeeld een coördinator of andere medewerker.
Verder is in de regeling opgenomen dat de klachtencoördinator binnen een week na ontvangst van de klacht telefonisch contact opneemt met de klager om deze de gelegenheid te bieden de klacht toe te lichten. In de praktijk is gebleken dat deze werkwijze door klagers wordt gewaardeerd en bovendien vaak meteen tot een bevredigend resultaat leidt. De werkwijze sluit ook aan bij de landelijke trend van premediation. Ten slotte is de reeds bestaande praktijk dat niet de klachtbehandelaar c.q. de klachtencoördinator de klager en de Ombudsman informeert over de afdoening van een rapport van de Ombudsman, maar dat dit gebeurt met een brief van het college.
Een (gegronde) klacht is tevens een gratis, maar waardevol advies over verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Feedback is belangrijk, de klant kan namelijk niet voor een andere aanbieder kiezen. Het recht om een klacht over niet correcte behandeling in te dienen is voor gemeenten dan ook een mogelijkheid om suggesties te krijgen over verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.
Een goede klachtbehandeling kan helpen het geschonden vertrouwen in de overheid te herstellen, enerzijds door goed naar het verhaal van de klachtindiener te luisteren en een adequate respons te geven, anderzijds door de gelegenheid te benutten om de (on) mogelijkheden van het gemeentelijk handelen te belichten.

Toelichting per artikel

Artikel 1.1

In hoofdstuk 9 van de Awb is de interne klachtbehandeling geregeld. Hoewel, zoals in de inleiding al vermeld, in de klachtenverordening een aantal wettelijke bepalingen is overgenomen, zal met name voor de volgende onderwerpen de Awb geraadpleegd moeten worden:

- waarover kan een klacht ingediend worden (artikel 9:1 Awb);
- de formele vereisten die voor een klaagschrift gelden (artikel 9:4 Awb);
- de uitzonderingen op de behandelingsplicht (artikel 9:8 Awb);

De regeling heeft betrekking op alle klachten die per brief, klachtenformulier, e-mail of e-formulier (via de website van de gemeente) zijn ingediend.
De regeling ziet in beginsel niet op mondeling (waaronder begrepen telefonisch) ingediende klachten. Achtergrond hiervan is dat er voor mondelinge klachten nauwelijks wettelijke vereisten gelden. Ook voor de wetgever was uitgangspunt dat mondelinge klachten op informele wijze afgedaan moeten kunnen worden. Het komt de burger ten goede wanneer een door hem mondeling ingediende klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid wordt opgelost, dat wil zeggen zonder dat daarvoor een al te formele en bureaucratische procedure gevolgd moet worden. Dit neemt niet weg dat ook een mondelinge klacht op behoorlijke wijze dient te worden behandeld. Dit is vastgelegd in artikel 9:2 Awb.

Artikel 1.2

Deze tekst is, met enige aanpassing, overgenomen uit de wet. De bepaling behelst niet zo zeer een definiëring van het begrip klacht, omdat de wetgever een precieze definitie onwenselijk achtte. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip, waarbij in beginsel alles wat geen bezwaar is, een klacht is. Het moet echter wel gaan om een gedraging (handelen of nalaten) in een min of meer concrete situatie; algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering zijn geen klachten in de zin van de Awb. Bepaalde onderwerpen waarover geklaagd worden kunnen in eerste instantie geen gedraging lijken, maar daartoe wel te herleiden zijn. Zo kan een klacht over de geur van sigarettenrook in feite een klacht vormen over het niet of onvoldoende toezien op het rookverbod.
Het kan zijn dat geklaagd wordt over een gedraging jegens een ander dan de klager zelf. In dat geval hoeft niet de wettelijke procedure voor schriftelijke klachten te worden gevolgd; alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling geldt.

De klachtenverordening ziet primair op klachten over het college en op personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college. De regeling heeft ook betrekking op de burgemeester als bestuursorgaan.
Op de gemeenteraad heeft de regeling niet direct betrekking. Het ligt in de rede om klachten over de raad of over personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de raad (raadsleden, (plaatsvervangend) griffier) zoveel mogelijk overeenkomstig de klachtenverordening te behandelen.

Artikel 1.3
Teneinde de procedure van klachtbehandeling goed te kunnen bewaken, komen klaagschriften centraal bij de klachtencoördinator binnen. Zij worden derhalve op naam van de coördinator ingeboekt. Deze registreert de klachten, ingevolge de registratieplicht van artikel 9:12a Awb, in het Verseon-registratiesysteem en geeft ze daarna in behandeling aan de klachtbehandelaar. Vervolgens bewaakt de coördinator de behandelingstermijn van de klachten.
De klachtencoördinator heeft een adviserende, signalerende en sturende rol. De klachtbehandelaar is de eerstverantwoordelijke voor de afhandeling van een klacht.

Artikel 2.1
De meeste klachten worden ingevolge deze bepaling behandeld door de afdelingshoofden. De bepaling vloeit voort uit artikel 9:7 lid 1 Awb, ingevolge waarvan de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Hoewel ingevolge de wet strikt genomen de klachtbehandelaar niet een leidinggevende hoeft te zijn, ligt het binnen de gemeentelijke organisatie wel in de rede om dit als uitgangspunt te nemen. Overigens kan in de praktijk een andere medewerker dan de klachtbehandelaar (niet zijnde de medewerker op wie de klacht betrekking heeft) voorbereidend werk doen voor de klachtafhandeling, maar de klachtbehandelaar is eindverantwoordelijk.
Soms wordt er een klacht ingediend over een adviescommissie, zoals de bezwaarschriftencommissie of de monumentencommissie. Deze commissies vormen zelf een bestuursorgaan en zijn onafhankelijk, maar vallen tegelijkertijd onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Gelet op dit laatste is het niet wenselijk dat de commissie klachten over zichzelf behandelt. Daarom is gekozen voor de burgemeester als klachtbehandelaar. Het spreekt voor zich dat deze de commissie hoort; in de praktijk zal de (plaatsvervangend) voorzitter van de commissie degene zijn die zijn visie op de klacht geeft.
Uit artikel 9:7 lid 2 Awb vloeit voort dat het college (en de leden daarvan) een uitzondering vormt op de regel van lid 1 van dat artikel: het college mag klachten over zichzelf behandelen. Gekozen is voor een tussenvorm, waarbij een klacht over een lid van het college door de voorzitter van het college wordt behandeld en een klacht over de burgemeester door de locoburgemeester (wethouder) wordt behandeld. Onder “voorkomende gevallen” van lid 2 worden met name klachten over politiek gevoelige onderwerpen verstaan.
De politiek of anderszins gevoelig liggende klachten, die veelal de burgemeester, een wethouder of een commissie zullen betreffen, kunnen overigens ook in overleg met de Nationale Ombudsman rechtstreeks door de Ombudsman worden behandeld.

Artikel 2.2
Het artikel maakt het mogelijk eenvoudige klachten op meer informele wijze te behandelen. De klachtencoördinator geeft de klacht in behandeling bij degene die volgens artikel 2.1 klachtbehandelaar is. De klachtbehandelaar bepaalt vervolgens, al dan niet op advies van de klachtencoördinator of hij de klacht in behandeling geeft aan een ander.
Er zijn ook klachten die niet alleen eenvoudig zijn, maar ook gemakkelijk op te lossen lijken te zijn door de behandelend medewerker zelf. Het gaat dan bijvoorbeeld om het uitblijven van een reactie op een brief. In een dergelijk geval kan de klachtencoördinator al meteen na binnenkomst van de klacht, dan wel het afdelingshoofd, de desbetreffende medewerker vragen contact op te nemen met de klager. De coördinator informeert de klachtbehandelaar hierover.
De behandeling van een klacht kan altijd weer een niveau hoger worden getild. Dit is geregeld in lid 3 van het artikel.

Artikel 2.3
In dit artikel wordt een aantal aspecten van de interne procedure beschreven. Hiermee wordt tevens voldaan aan de verplichtingen van artikel 9:6 (ontvangstbevestiging) en artikel 9:9 (afschrift aan aangeklaagde) van de Awb.
Ingevolge artikel 9:5 Awb hoeft een klacht niet meer formeel te worden behandeld zodra daaraan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen. De behandeling zou dan dus ook niet meer met een afdoeningsbrief afgesloten hoeven te worden. Vanuit het oogpunt van klachtvriendelijkheid is echter in de klachtenverordening opgenomen dat een schriftelijke ingediende klacht ook schriftelijk dient te worden afgedaan. Bijkomend voordeel hiervan is dat gevonden oplossingen en eventueel gemaakte afspraken worden vastgelegd.

Artikel 2.4

Nieuw in de regeling is dat de klachtencoördinator binnen een week nadat hij het klaagschrift ontvangen heeft, contact opneemt met de klager. Zoals reeds aangegeven in de inleiding is gebleken dat deze werkwijze door klagers wordt gewaardeerd en bovendien vaak meteen tot een bevredigend resultaat leidt. De werkwijze sluit ook aan bij de landelijke trend van premediation.

Artikel 2.5

De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de klachtbehandelingsprocedure. Daarom zijn de wettelijke bepalingen hieromtrent (artikel 9:10 Awb) letterlijk overgenomen in de regeling en aangevuld met de leden 3 en 5.
Het horen gebeurt in eerste instantie telefonisch, zoals bepaald in artikel 2.4. In elk geval wordt de klager in dat telefoongesprek in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Wanneer de klager telefonisch niet bereikbaar blijkt te zijn, blijft de hoorplicht bestaan. Hij zal dan op andere wijze benaderd moeten worden om hem op het recht te wijzen om te worden gehoord. Formeel moet de klager zelfs altijd de mogelijkheid krijgen van een hoorzitting, dat wil zeggen een face-to-face-gesprek met de klachtbehandelaar.
Ook degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, moet worden gehoord.
De betrokkenen hoeven niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Per geval kan dus beoordeeld worden of het afzonderlijk horen dan wel horen in elkaars aanwezigheid wenselijk is.
In de wet is niet opgenomen dat er ook wederhoor moet plaatsvinden. Uit rapporten van de Nationale Ombudsman blijkt echter dat betrokkenen wel degelijk de kans moeten krijgen om op elkaars standpunt te reageren.
Desgewenst kan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft zich bij het horen laten bijstaan door bijvoorbeeld een OR-lid, een personeelsadviseur of een advocaat. Deze behoefte bestaat in de praktijk echter zelden.

Artikel 2.6

Dit artikel bevat een uitwerking van het bepaalde in artikel 9:12 Awb. Als aanvulling op de wettelijke regeling is opgenomen dat in de brief ook een eventueel naar aanleiding van de klacht genomen actie wordt vermeld.
Het is raadzaam in de afdoeningsbrief tevens, beknopt, verslag te doen van het horen (indien dat heeft plaatsgevonden). Daarmee is dan voldaan aan de wettelijke verplichting om van het horen een verslag te maken; zie ook artikel 2.5 lid 4.
De afdoeningsbrief wordt altijd door de formele klachtbehandelaar ondertekend, ook al is de behandeling van de klacht ingevolge artikel 2.2 overgedragen.

Artikel 2.7

Gezien de relevantie ervan is ervoor gekozen de wettelijke afdoeningstermijnen (artikel 9:11 Awb) over te nemen in de klachtenverordening.
In geval van niet-adequate behandeling informeert de klachtencoördinator als stok achter de deur degene die een klacht over de klachtbehandelaar zou moeten behandelen. In de praktijk zal dit meestal een van de afdelingshoofden zijn. Mocht ook dit niet baten, dan wordt de burgemeester geïnformeerd vanwege diens, in artikel 170 Gemeentewet geregelde, taak om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

Artikel 2.8

Met dit artikel wordt invulling gegeven aan de verplichting van artikel 9:12a Awb om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Met het oog op de specifieke bevoegdheid van de burgemeester ten aanzien van de klachtbehandeling wordt het jaarverslag behalve aan het college en de raad ook aan de burgemeester uitgebracht.

Artikel 3.1

In de fase van klachtbehandeling door de Ombudsman is intern de verantwoordelijkheid belegd bij de klachtencoördinator. Dat wil zeggen dat deze in beginsel vragen van de Ombudsman beantwoordt en reageert op een verslag van bevindingen van de Ombudsman. In de praktijk kan het zijn dat de behandelend ambtenaar, zeker als vragen telefonisch beantwoord kunnen worden, contact heeft met de Ombudsman. Het komt dan aan op goede communicatie met de klachtencoördinator.
Overigens moet de Ombudsman het verslag van bevindingen ook sturen aan de ambtenaar op wie de klacht betrekking heeft. Deze krijgt zelfstandig de gelegenheid te reageren op de bevindingen (art. 9:35 Awb). Het ligt in de rede de klachtencoördinator hierbij te betrekken.

Artikel 3.2

Het is van belang dat het college op de hoogte is van door de Ombudsman uitgebrachte rapporten en met name van de actie die al dan niet naar aanleiding van een rapport of aanbevelingen daarin worden genomen. Het bestuursorgaan moet aan de Ombudsman laten weten op welke wijze aan een eventuele aanbeveling gevolg wordt gegeven. Als het bestuursorgaan overweegt aan een aanbeveling geen gevolg te geven, moet het dit met motivering aan de Ombudsman meedelen (art. 9:36 lid 4 Awb).

Artikel 3.3
Hoewel het hier geen wettelijk vereiste betreft, houdt een zorgvuldige behandeling van een klacht ook in dat de klager wordt geïnformeerd over de wijze waarop de gemeente omgaat met het rapport van de Ombudsman. Vanzelfsprekend is de Ombudsman hier ook in geïnteresseerd; vandaar dat deze een kopie van de desbetreffende brief aan klager krijgt.
Overigens wordt de klager in de Awb in de fase van behandeling door de Ombudsman ‘verzoeker’ genoemd; het klaagschrift is in tweede instantie een ‘verzoekschrift’.